

A evolução do processo de auditoria na Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny (ESESJC)

Teresa Ornelas
Noélia Pimenta

Novembro de 2018

CONTEXTUALIZANDO....

Desde a implementação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade (SIGQ), em 2011, que as auditorias internas da ESESJC são uma preocupação institucional.

A metodologia e os instrumentos utilizados nos processos de auditoria têm sido alvo de evolução e adaptação no sentido de garantirmos a monitorização e avaliação do sistema.

CONTEXTUALIZANDO....

O procedimento interno de auditoria encontra-se estabelecido e tem como objetivo principal a monitorização e controlo, a orientação e a reflexão para uma intervenção adequada e melhoria contínua.

A evolução do procedimento de auditoria fez-se essencialmente no sentido da abrangência e através de instrumentos de apoio adequados às exigências do bom funcionamento das Instituições de Ensino Superior e da A3ES.

OBJETIVO

Descrever a evolução do processo de auditoria da ESESJC desde a implementação do SIGQ em 2011 até a presente data 2018

METODOLOGIA

Analítica e retrospectiva

EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE AUDITORIA




Estrutural que contempla os instrumentos de apoio;

Comunicação e relação entre a equipa de auditores e os auditados;



Convergindo para o sucesso da auditoria e melhoria contínua.

EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE AUDITORIA



Em 2011 a auditoria era realizada tendo como referencia a Norma ISO 9001 e por base os procedimentos instituídos;

Atualmente, a auditoria é realizada tendo como referência os referenciais da A3ES e respectivos requisitos, os documentos de suporte do SIGQ e toda a documentação que evidencie o estado dos processos institucionais;

INSTRUMENTO DE APOIO

	A	B	C	D	E	F	G	H	
4	Referenciais			Documentação					
5	Vetores/Referenciais	Descrição do Requisito	Explicitação do requisito	Documentação de apoio	Informação SITE ESJC	Informação ALFRESCO	Informação	Observações resultantes da auditoria documental	
6	1. Política para a garantia da qualidade								
7	<p>Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade</p> <p><i>A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis</i></p>	<p>Nesse sentido, a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:</p>	<p>1.1. A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;</p>	<p>1 Projeto educativo 2 Política da Qualidade 3 Plano estratégico 4 Manual da qualidade 5 Relatório anual do CD (Concretização do plano estratégico) 6 Organograma 7 Plano de atividades 8 Planeamento e Monitorização do SIGQ 9 Estatutos 17 Ocorrências e Planos de melhoria 18 PGQ 02 Revisão do sistema Interno de Garantia da Qualidade 19 PGQ 05 Resolução de problemas e melhoria contínua</p>	<p>6, 9 http://www.esesjcluny.pt/index.php/site-content/16-estatutos/15-estatutos 2, 4 http://www.esesjcluny.pt/index.php/relats-mainmenu-142 3, 5, 10 http://www.esesjcluny.pt/index.php/site-content/59-planes-relats-regulamentos/516-planes-e-relats 7</p>	<p>Site: Qualidade ESESJC Pastas: 3 Plano estratégico 7,8 Planeamento do ano curricular 4 Manuais - Manual da qualidade 5 Doc. Vários - Relatórios Doc. Vários - Doc. SIGQ Doc. Vários - Revisão do Sistema</p>	<p>Placar da ESESJC: 6 Organograma 2 Política da Qualidade 7 Plano geral de atividades</p>	<p>No Alfresco falta: - Projeto Educativo - Plano de atividades 2017 Registo de ocorrências com avaliações em atraso</p>	CD Mer Bett Cris Mar
8			<p>1.2. A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio</p>	<p>9 Estatutos - responsabilidades dos órgãos 10 Regulamentos dos Gabinetes e Serviços Regulamentos dos órgãos 4 Manual da qualidade 11 Quadro Funções e responsabilidades dos órgãos, gabinetes e serviços 16 Relatórios anuais Gabinetes e Serviços (Planos de melhoria)</p>	<p>4 http://qualidade.esesjcluny.pt/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/d21dc868-7b2a-499f-9ac8-2abfbae7d6dd/Manual%20da%20Qualidade%20ESESJC%20(3.1).pdf</p>	<p>Site: Qualidade ESESJC Pastas: 10 Regulamentos 4 Manuais 11 Doc. Vários - Doc. SIGQ - Funções e Resp.</p>		<p>As funções e responsabilidade dos órgãos de gestão e coordenação no domínio da qualidade estão efetuadas e divulgadas no Alfresco</p> <p>Evidencia-se o relatório Serviço de Documentação 2017 Relatórios 2017 em atraso ... Planos de melhoria: 2016 - RH; LAE; GCI 2017 - GAÉ; GE; GIDEC; GCI; RH; FP; GC; LAE 2018 - SE</p>	
			<p>1.3 As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da</p>	<p>12 Quadro de envolvimento e participação docentes, não docentes, estudantes e colaboradores no SIGQ.</p>	<p>4 http://qualidade.esesjcluny.pt/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/d21dc868-7b2a-499f-9ac8-2abfbae7d6dd/Manual%20da%20Qualidade%20ESESJC%20(3.1).pdf</p>	<p>Site: Qualidade ESESJC Pastas: 12 Doc. Vários - Doc. SIGQ</p>			

INSTRUMENTO DE APOIO

A		B	C	I	J	K	L	M	N	O
Referenciais			Órgão/Serviço/Gabinete							Avaliação
Vetores/Referências	Descrição do Requisito	Explicação do requisito	Auditado/Data		Observações (Relatório)	Ocorrências	Aspectos para Melhoria		Desenvolvimento	Auditor
1. Política para a garantia da qualidade										
Referencial 1 - Adoção de política para a garantia da qualidade e prossecução de objetivos de qualidade <i>A instituição consolidou uma cultura de qualidade, apoiada numa política e em objetivos de qualidade formalmente definidos e publicamente disponíveis</i>	Nesse sentido, a instituição preparou, aprovou formalmente e publicou documentação em que exprime a política institucional e os objetivos para a qualidade, que inclui, nomeadamente:	1.1. A estratégia institucional para a melhoria contínua da qualidade, traduzida na prossecução de determinados objetivos de qualidade, como parte integrante da gestão estratégica global da instituição e contributo para a prestação de contas;	CD Merícia Bettencourt Cristina Pestana Maria de Lourdes	24/10/2017 9,30h	No Alfreco falta: Projeto educativo, Missão, Visão e valores apreciados e aprovados CTC 213 (5 set 17) CP ata 145 (6 set 17), CD (6 set 17) ata 582. O passo seguinte é levar à reunião de professores. Aguarda a publicação dos estatutos. - Plano de atividades 2017. Está definido, está a ser executado e será tornado publico em Novembro. Os estatutos aguarda outros desenvolvimentos. (plano esquemático 2017/2018 - colocar no portal)	Nada a referir	1) Equacionar a uniformização do texto da "Missão e objetivos" constante nos Estatutos e no Manual da Qualidade com a "Missão, valores e objetivos" do Plano estratégico 2017-2020 e com a missão constante no editorial do site da ESESJC Público. Tendo em conta que já se encontra aprovado uma nova Missão, Visão e Valores quando os estatutos forem publicados atualizar os documentos referenciados acima. 2) O Plano Estratégico refere na pág. 5 (despacho nº22207/2019) quando deveria ser 2009. 3) Embora os objetivos do documento PMSIGQ estejam em consonância com os definidos nos estatutos, a ESESJC deve equacionar a relevância de evidenciar a correlação dessa situação como fez com a PQ. Tornando mais célere a verificação da monitorização de todos os objetivos referidos nos estatutos. 17 Resposta às Ocorrências mais célere Atualização dos planos de melhoria de acordo com a sua execução		3 Substancial	Idalina Martins Teresa Ornelas
		1.2. A organização do sistema de garantia da qualidade, apontando as responsabilidades dos diferentes órgãos e serviços neste domínio				Nada a referir	No regulamento do CTC publicado no Alfreco: Ponto 3 Competências do CTC na alínea d) refere ESESJC/L quando deveria ser ESESJC. Adicionalmente existe as alíneas: i) Elaborar o plano de atividades dos docentes e j) Proceder ao despacho da rectificação de notas que não existem nos estatutos nem no MQ em vigor. As competências do CD dos Estatutos e do MQ estão diferentes das descritas no Regulamento do CD publicado no Alfreco: - No regulamento ponto 2: Competências, na sua alínea i) não tem o descritivo totalmente igual aos estatutos e MQ. - Existência da alínea K que nos estatutos é L faz não coincidir as restantes alíneas (além disso o descritivo do K e do L não são totalmente iguais) - A linha I) do regulamento menciona: Assegurar a representação da		3 Substancial	Idalina Martins Teresa Ornelas
		1.3 As formas de envolvimento e responsabilidades dos estudantes e demais partes interessadas (internas e externas) nos processos de garantia da				A ESESJC de modo a dar cumprimento à Lei nº73/2017, de 16 agosto de 2017 deve adotar códigos de boa conduta para a	O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) passará a ser aplicado diretamente a partir de 25 de maio de 2018, e vem substituir a atual		3 Substancial	Idalina Martins Teresa Ornelas

RESULTADOS

A evolução que fomos realizando ao longo dos anos no processo de auditoria permitiu termos uma visão mais abrangente do estado do SIGQ.

O instrumento de apoio às auditorias revelou ser congregador de toda a informação facilitando a leitura parcial e global do estado de desenvolvimento do SIGQ.

O momento de auditoria com os auditados tornou-se mais produtivo e pedagógico no sentido de permitir a colaboração na identificação e discussão dos aspetos a melhorar.



Escola Superior de Enfermagem

S. José de Cluny

CONCLUSÃO



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior. (2016). *Auditoria dos sistemas internos da garantia da qualidade nas instituições de ensino superior: Manual para o processo de auditoria*. S.l.: Author